

FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA  
CONSEJO DIRECTIVO

**ACTA No. 035/2019**

**CD-035/2019**

En la ciudad de San Salvador, a las siete horas del día miércoles 24 de julio de 2019, presentes en sesión ORDINARIA número CERO TREINTA Y CINCO Dos Mil Diecinueve, las señoras DIRECTORAS PROPIETARIAS: 1) Licenciada Rosibel Paredes Caballero, quien preside la sesión; 2) Licenciada Norma Gloria Campos Rodezno, que representa al Banco de Desarrollo de El Salvador; 3) Licenciada Mirsna Emely Torres de Silva, que representa a Entidades no Gubernamentales que ejecutan programas de desarrollo económico en beneficio de la mujer; 4) Licenciada Rosita Elizabeth Fernández Cornejo, que representa al Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer. Está presente también el señor miembro 5) DIRECTOR SUPLENTE, licenciado Norman Grande Trejo, que representa al Banco de Desarrollo de El Salvador; y 6) la Licenciada Ana Patricia Rosales, Directora Ejecutiva del FOSOFAMILIA, quien funge como secretaria del Consejo Directivo, estos dos últimos participan con VOZ, pero sin VOTO; funcionarios que conocerán de los siguientes puntos:

- I. **COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.**
- II. **APROBACIÓN DE AGENDA.**
- III. **LECTURA Y RATIFICACIÓN DEL ACTA DE SESIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO NÚMERO 034/2019, CELEBRADA EL DIA MIÉRCOLES 17 DE JULIO DE 2019.**
- IV. [REDACTED]
- V. [REDACTED]
- VI. **SOLICITUD DE APROBACIÓN PROPUESTA PRESENTADA POR GERENCIA DE CRÉDITOS EN MEMORANDUM GC-169/2019.**
- VII. [REDACTED]
- VIII. **SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA ACREDITACIÓN DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.**



- IX. **PRESENTACIÓN INFORME DE RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A JUNIO DE 2019.**
- X. **PRESENTACIÓN PARA APROBACIÓN PROPUESTA PARA MEJORAR PUNTOS DE PAGO FOSOFAMILIA.**
- XI. **PRESENTACIÓN DE INFORME TRIMESTRAL OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2019.**
- XII. **LECTURA DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA REF-DAUNO-729/2019.**
- XIII. **LECTURA DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA REF-DAUNO-745/2019.**
- XIV. **PRESENTACIÓN Y LECTURA DE RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL CON RELACIÓN A LA PROMOCIÓN COMERCIAL DENOMINADA RIFA PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS DEL FOSOFAMILIA.**
- XV. **CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

**DESARROLLO DE LA SESIÓN.**

**PUNTO I. COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.**

Se procede al recuento de los integrantes presentes, estableciendo que existe el quórum reglamentario para sesionar.

**PUNTO II. APROBACIÓN DE AGENDA.**

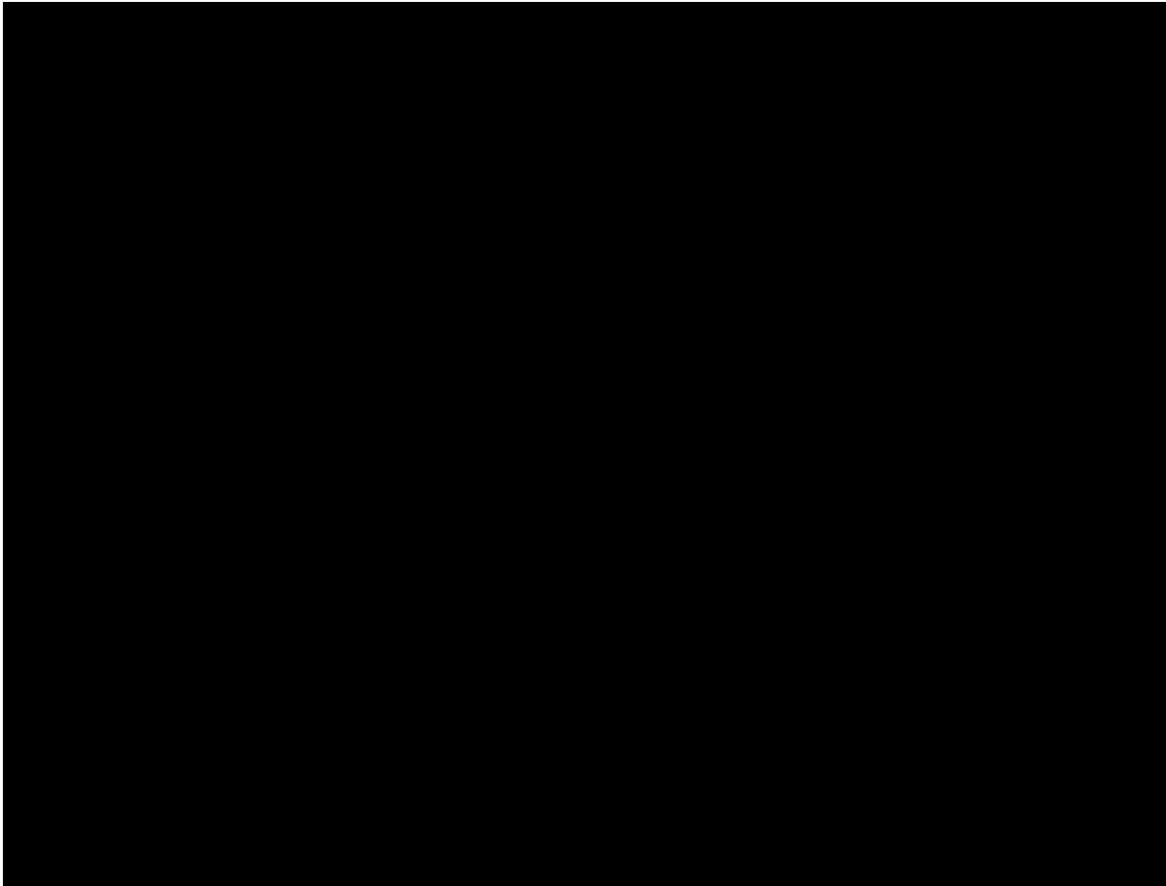
Se da lectura a la agenda propuesta y se somete a consideración del Consejo Directivo su aprobación, la cual es aprobada.

**PUNTO III. LECTURA Y RATIFICACIÓN DEL ACTA DE SESIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO NÚMERO 034/2019, CELEBRADA EL DIA MIÉRCOLES 17 DE JULIO DE 2019, sin modificaciones.**

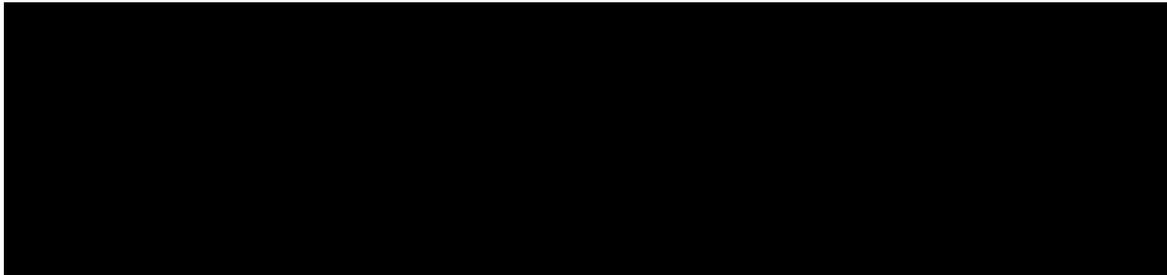
**LEÍDA EL ACTA, EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO UNO-CERO TREINTA Y CINCO -DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 01/035.2019).** Ratificar la aprobación del acta número Cero Treinta y Cuatro-Dos Mil Diecinueve, celebrada el día miércoles 17 de julio de dos mil diecinueve.

**PUNTO IV.** [REDACTED]





**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO DOS-CERO TREINTA Y CINCO -DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 02/035.2019).**



**PUNTO V**



[REDACTED]

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO TRES-  
CERO TREINTA Y CINCO -DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 03/035.2019).**

[REDACTED]

**PUNTO VI. SOLICITUD DE APROBACION PROPUESTA PRESENTADA POR  
GERENCIA DE CREDITOS EN MEMORANDUM GC-169/2019.**

La Gerente de Créditos, Licenciada María del Carmen Reyes, informa al Consejo Directivo sobre observación realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, como resultado del Informe Definitivo de Visita de Inspección, sobre Gestión Crediticia y Seguimiento a observaciones anteriores, de conformidad a nota No. SAIEF-OI-3814, de fecha 18/02/2019, siendo dicha observación la siguiente: Créditos cancelados por medio de refinanciamiento no se especifican en la cláusula de "Destino" del mutuo que se suscribe, ni se identifican con el código que establece la NPB4-17. Al formalizar un refinanciamiento no se especifica claramente en la cláusula de " Destino" del mutuo que se suscribe, la o las referencias crediticias que se están cancelando con el nuevo otorgamiento, sólo se indica que es cancelación de deuda. Tampoco los identifican a través del código 95 que es el correspondiente a los refinanciamientos según lo dispuesto en las Normas sobre el Procedimiento para la Recolección de Datos del Sistema Central de Riesgos NPB4-17), Anexo " E" de refinanciamiento.

De acuerdo con lo anterior, la Gerencia de Créditos, con el fin de subsanar lo observado por Superintendencia del Sistema Financiero, y cumplir con lo establecido en las Normas sobre el

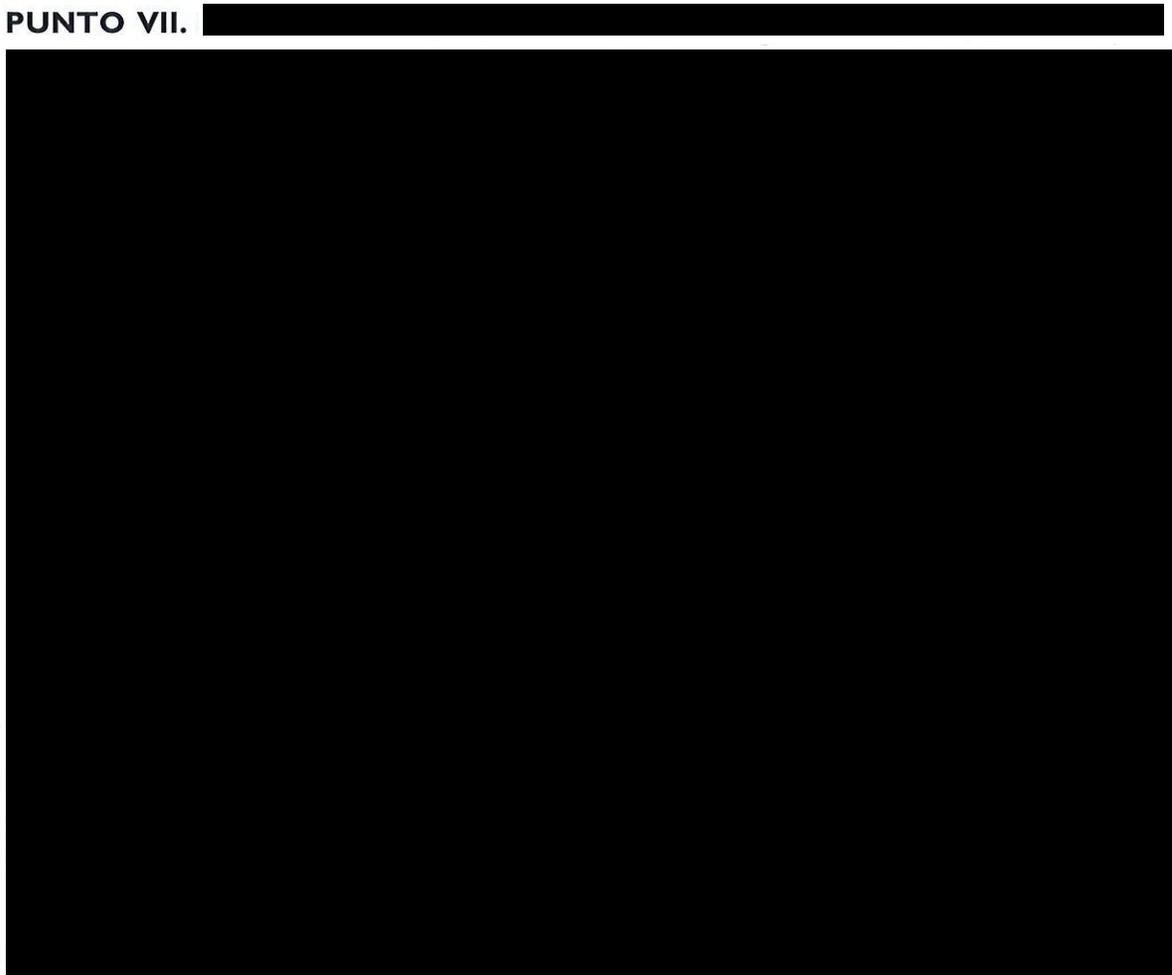


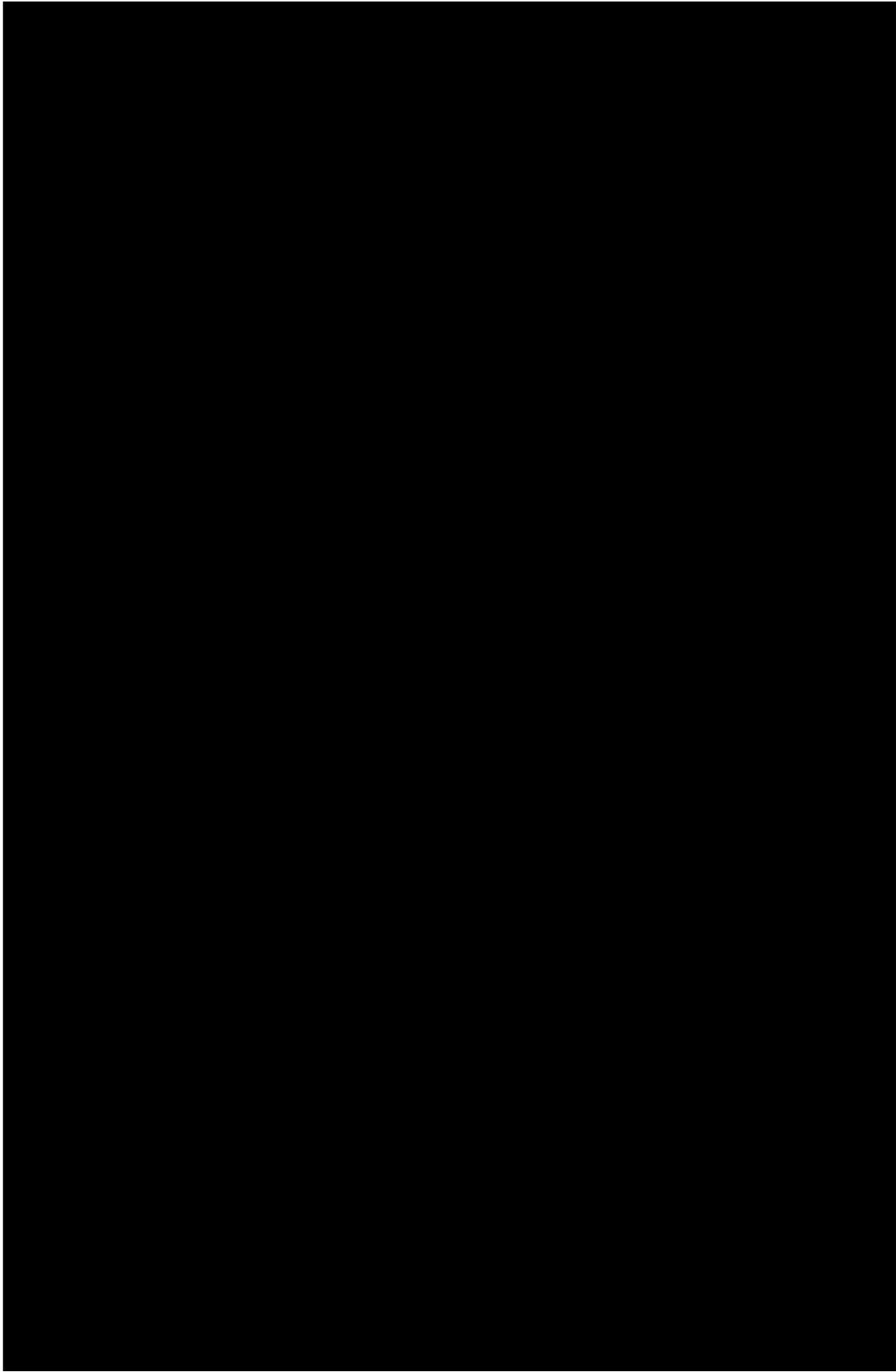
Procedimiento para la Recolección de Datos del Sistema Central de Riesgos NPB4-17), Anexo " E" de refinanciamiento, solicita al Consejo Directivo aprobar la modificación del Manual de Metodología Crediticia de Microempresa Individual y Grupos Solidarios del FOSOFAMILIA, en el sentido de modificar el formato denominado "Resolución de Crédito", en el cual se incluye cuadro detalle de los créditos a cancelar con el financiamiento aprobado, a fin de que la Unidad Legal incluya la información correspondiente a los contratos de mutuo. Cabe mencionar que este formato está definido en el manual vigente.

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO CUATRO-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 04/035.2019) A)**

Dar por recibida y aprobada la propuesta de modificación del Manual de Metodología Crediticia de Microempresa Individual y Grupos Solidarios del FOSOFAMILIA, presentada por la Gerencia de Créditos, **B)** Se instruye a la Unidad Legal Judicial, Escrituración y Registro, incluya en la cláusula "Destino", el número de referencia de los créditos a cancelar, tal cual lo establezca el formato denominado "Resolución de Crédito", **C)** Se instruye a la Dirección Ejecutiva, dar a conocer el presente acuerdo a la Gerencia de Créditos, Unidades de Tecnología de la Información, Riesgos y Financiera Institucional, **D)** Remítase a la Unidad de Planificación para la actualización del documento.

**PUNTO VII.**





Pa



• [REDACTED]

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO CINCO-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 05/035.2019) A)**

[REDACTED]

**PUNTO VIII. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA ACREDITACIÓN DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.**

La licenciada Ana Patricia Rosales, Directora Ejecutiva, en seguimiento Acuerdo de Consejo Directivo Numero 05/31.2019, de fecha 03 de julio de 2019, en cual se aprobó nombrar a partir del 01 de julio del corriente año, al licenciado Luis Alberto Garmendia como Oficial de Cumplimiento, para el seguimiento y cumplimiento a las atribuciones legales que le confiere el cargo, de conformidad a La ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, Art. 14, literal a) cita: *“los sujetos obligados deben establecer una Oficialía de Cumplimiento a cargo de un Oficial nombrado por la Junta Directivo u Órgano competente”*. El Oficial de Cumplimiento debe reunir los siguientes requisitos: a) *Certificación ratificada por parte de la Fiscalía General de la República en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, financiamiento al terrorismo....”*

La Unidad de Investigación Financiera requiere: *El Oficial de Cumplimiento debe contar con certificación extendida por una empresa certificadora, de preferencia de FIBA o ACAMS, la cual debe ser remitida a la UIF para su valoración y registro”*.

Por lo anterior se solicita al Consejo Directivo, aprobar de manera inmediata el proceso de acreditación del licenciado Luis Alberto Garmendia, Oficial de Cumplimiento y aprobar el proceso de acreditación según disponibilidad financiera, para la licenciada Eva María González, Oficial de Cumplimiento en carácter suplente.

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO SEIS-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 06/035.2019) A)**

Aprobar la solicitud presentada por la licenciada Ana Patricia Rosales, Directora Ejecutiva. **B)** Se autoriza a la Unidad Financiera Institucional y Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, realizar las gestiones correspondientes a fin de lograr las acreditaciones del Oficial de Cumplimiento propietario y suplente, según corresponda, **C)** Se instruye a la Dirección Ejecutiva dar a conocer el presente punto a las unidades involucradas para su cumplimiento.

**PUNTO IX. PRESENTACIÓN INFORME DE RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A -JUNIO DE 2019.**

La licenciada María del Carmen Reyes, Gerente de Créditos, presenta para consideración de Consejo Directivo, a través de Memorándum URA-45/2019, de fecha 20 de julio de 2019, el Informe de Recuperación Administrativa correspondiente al periodo de enero a junio de 2019, el cual como puede observarse en los anexos de la presente acta.



El presente informe detalla lo siguiente: a) Saldos presentados por cada una de las carteras durante el primer semestre 2019 (cartera vigente, saneada y separada); b) Detalle de las gestión de Recuperados por las zonas que atiende cada uno; c) Los ingresos de Recuperación por Cartera en este periodo, mostrando el ingreso mayor en la cartera vigente con una participación del 67% de la recuperación total de este periodo; d) Ingresos por recuperador de enero a junio de 2019; e) Cumplimiento de metas de enero a junio de 2019, que fue del 61% .

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO SIETE-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 07/035.2019) A)**

Darse por enterados del Informe de Recuperación Administrativa correspondiente al periodo comprendido de enero a junio de 2019, presentado por la licenciada María del Carmen Reyes Gerente de Créditos. **B)** Instruir a la Coordinación de Créditos, dar seguimiento al cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de los créditos y sea verificado el arraigo domiciliar de los/las clientes/as, para disminuir la cartera en mora, **C)** Instruir a la Coordinación del área Judicial y Recuperación Administrativa, para que de manera oportuna se inicie la judicialización de los casos con garantías debidamente inscritas. **D)** Se instruye a la Dirección Ejecutiva, dar a conocer el presente acuerdo las unidades involucradas, a fin de que se dé seguimiento y subsanen las observaciones.

**PUNTO X. PRESENTACIÓN PARA APROBACIÓN PROPUESTA PARA MEJORAR PUNTOS DE PAGO FOSOFAMILIA.**

La Dirección Ejecutiva, las Gerencias de Créditos, Financiera Institucional, las coordinaciones de las Unidades Legal, Tecnología de la Información y de Adquisiciones y Contrataciones, presentan para consideración del Consejo Directivo, **PROPUESTA PARA MEJORAR PUNTOS DE PAGO DEL FOSOFAMILIA**, que contiene la siguiente información: 1. Antecedentes, 2. Oferta Técnica, 3. Oferta Económica, 4. Informes Técnicos de las Unidades Operativas, 5. Opinión de la Unidad Legal, 6. Propuesta.

**ANTECEDENTES**

Al inicio de las operaciones de FOSOFAMILIA no se contaba con el servicio de colectoría, si no que en oficina central, San Miguel, Santa Ana y Sonsonate se habilitaron cajas para la recolección de los pagos, pero en vista del costo y riesgo que significaba mantener esa estructura se optó por contratar el servicio de colectoría en los bancos siguientes: Banco de Fomento Agropecuario, Banco Cuscatlán, Banco Promerica y Banco agrícola, así también a esta fecha se mantiene habilitada la caja de oficina central.

Actualmente el costo de la colectoría en los distintos bancos tiene un valor variado según el detalle siguiente:

- Banco de Fomento agropecuario \$0.50 + IVA
- Banco Cuscatlán \$0.60 + IVA
- Banco Promerica \$1.00 + IVA
- Banco Agrícola \$1.00 + IVA



Haciendo un promedio del costo unitario por colector de \$0.83 + IVA el cual equivale a \$0.94, este costo actualmente es asumido por la institución como un gasto en comisiones bancarias, mensualmente se tiene un promedio de \$652.93 + IVA, el cual equivale a \$737.81 significando la recolección de 787 comprobantes de colector en el sistema bancario.

## 2. OFERTA TECNICA

El servicio de colecturía para el pago de las cuotas de los créditos otorgados y recuperados en cualquier red de los proveedores Punto Express o TIGO Money se puede realizar a través de los diferentes puntos que se encuentran ubicados a nivel nacional con horarios de cada establecimiento aliado al proveedor de la red ejemplo: Supermercados, Farmacias, gasolineras, centros comerciales, etc. Los cuales sus horarios son en algunos casos desde las 7:00 am hasta las 10:30 pm, los 365 días del año, inclusive de 24 horas de servicio en algunos puntos de atención.

### Algunos beneficios:

- El servicio que ofrecen cuenta con políticas de conozca a su cliente y proceso de debida diligencia para contratar a la red de comercios afiliados, y cuentan con procesos para garantizar un control adecuado con las alianzas y actualización periódica de cada expediente.
- El servicio ofrecido está supervisado por la superintendencia del sistema financiero para garantizar que las transacciones en línea sean aplicadas en el momento que se realizan y que la información sea la correcta.
- Cumplen con la regulación de lavado de dinero.
- La captación del fondo lo realizan a través de código NPE o en forma manual.
- Los aliados o afiliados 2,300 en todo el país.
- El reporte de transacciones diaria se genera automáticamente del sistema a las 00 horas y es enviado vía correo electrónico.
- La liquidación de la colecturía o liberación de fondos se realiza entre 3 a 5 días. (si es el mismo banco puede ser 3 días).
- No hay pagos mínimos para recibir.
- Pago de la comisión a final de mes, puede ser descontado de la colecturía o pagado a parte.
- El servicio se implementa entre 1 a 2 semanas con los colectores.
- Pueden otorgar un periodo de gracia. (3 meses)
- Brindan publicidad para la implementación del colector.
- Pago único de instalación.
- Contrato a 12 meses y se puede cancelar en cualquier momento.

### Quienes utilizan este servicio:

- Entre algunas colecturías que emplean este servicio se encuentran: Universidades, colegios, empresas de servicio (eléctricas, telefónicas, cable, internet etc.), servicios financieros, casas comerciales, funerarias, suscripción, asegurados, empresas de venta por catálogo, cooperativas, entre otras.



- Trabajan con entidades gubernamentales como Ministerio de Hacienda, ANDA, FSV, FISDL, MINEC, subsidios, alcaldías, etc.

**3. OFERTA ECONÓMICA**

CONDICIONES			OFERTANTES													
ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	Mobicash S.A. de C.V. - TIGO MONEY						PUNTO EXPRESS							
			DETALLE DE COSTOS POR TRANSACCIÓN	TRANSACCIONES ESTIMADAS EN EL MES	PRECIO UNITARIO	TOTAL	TOTAL	TOTAL MENSUAL CON IVA	TOTAL 12 MESES	DETALLE DE COSTOS POR TRANSACCIÓN	TRANSACCIONES ESTIMADAS EN EL MES	PRECIO UNITARIO	TOTAL	IVA	TOTAL MENSUAL CON IVA	TOTAL 12 MESES
1	1	SERVICIO DE COLECTURIA La oferta de colecturía está contemplada para recolección de Pagos de la cartera de usuarios activos de Forofamilia	Costo por cada transacción de depósito colectado \$0.55 ctvs + IVA	900	\$ 0.55	\$ 495.00	\$ 6435	\$ 599.35	\$ 6712.20	De 1 a 500 transacciones \$0.75 más IVA por cada transacción procesada. De \$01 a 1.000 transacciones \$0.70 más IVA por cada transacción procesada. De 1.001 a 1.500 transacciones \$0.65 más IVA por cada transacción procesada.	900	\$ 0.7500	\$675.00	\$87.75	\$762.75	\$9 153.00
2	1	COSTO DE INSTALACION			\$ -	\$ -				Costo Único de Integración/Instalación: \$500.00 más IVA.					\$500.00	
FORMA DE PAGO			CUOTAS MENSUALES / PUEDE SER DESCONTADO DE LAS TRANSACCIONES						CUOTAS MENSUALES / PUEDE SER DESCONTADO DE LAS TRANSACCIONES							
PLAZO INSTALACION DEL SERVICIO			45 DÍAS HÁBILES PARA IMPLEMENTAR DESPUES DE FIRMADO EL CONTRATO						DE 10 DÍAS HÁBILES							

**4. INFORMES TÉCNICOS DE LAS UNIDADES OPERATIVAS**

**a) UNIDAD DE TESORERÍA:**

La Unidad de Tesorería ha estado presente en las presentaciones de ambas empresas, en la que puede opinar lo siguiente:

- Las dos opciones de captación de colecturía presentadas por ambas empresas son aceptables de acuerdo a las presentaciones realizadas, pero a consideración, la que se ajusta a nuestra operatividad diaria es Punto Express.
- Punto Express, tiene la ventaja que posee cuentas bancarias para depositar el valor colectado en todos los bancos del sistema financiero, razón que facilitaría la recepción y liberación de los fondos entre dos o tres días hábiles. (Se negociaría a 2 días hábiles)
- Punto Express, dará 3 meses de gracia en la que estaríamos pagando de comisión con base al número de recibos colectados por el valor de comisión y posterior a los 90 días que se presume que nuestro cliente estará informado del nuevo servicio de colector ya entraría la tarifa que se pacte.
- Considerar en las condiciones que se hagan a la empresa que se contrate, que los pagos que se reciban no pueden ser menores a CINCO 00/100 DOLARES (\$5.00), esto con el fin de no incrementar el costo en pago de comisión.

**b) UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN:**

- El sistema actualmente se encuentra parametrizado con los bancos tradicionales, de cual se ha ido realizando leves cambios en sistema cuando se implementó la tarjeta de pago PVC.



- Punto express: Dio mayor detalle de como recolectarían la información manifestó que se pueden adecuar el formato de archivo .txt, el cual es utilizado por los bancos y son procesados en sistema SIM.NET.
- El procesamiento de los pagos será solo por colector (este se definirá en conjunto con el proveedor).
- Se debe verificar toda la reportería para que la Unidad de Tesorería, contabilidad identifique los pagos.
- Se deben realizar pruebas para validar los pagos y reportaría.
- En el sistema en cada línea de crédito se tiene la opción para incorporar todos los cobros de comisiones que se consideren, lo cual lo pueden definir cuando se aprueba el crédito.
  
- UNIDAD DE CRÉDITOS:
- Se considera factible utilizar estos medios para acercar a los clientes los puntos de pago. Especialmente a clientes en las carteras separadas, saneadas que son administradas por el área de recuperación administrativa.
- Estos puntos ayudarán a los recuperadores a ser más efectivos en las gestiones de mora, ya que los clientes podrán pagar en puntos cercanos a su zona de residencia o negocio
- El costo del servicio se debe de considerar como una comisión por gestión de mora en estos casos de créditos clasificados en estas carteras.
- Los recuperadores deberán de entregar al momento de los acuerdos de pago la tarjeta para que los clientes vayan a pagar a los puntos de pago.
- EL número de clientes de todas las carteras de FOSOFAMILIA, se han considerado los clientes con saldo mayores a los \$ 50.00 de capital, en total serian 4,552. clientes
- Se puede incorporar a los nuevos créditos, como a los créditos otorgados según análisis del área legal sobre los mutuos de los créditos.
- En cuanto al tema de los créditos en proceso de recuperación administrativa, se debe de hacer una ardua labor para que los clientes vayan a pagar a los puntos designados. este tipo de clientes no paga si no llegan a cobrarle a su lugar de negocio o vivienda. El proveedor brinda publicidad para la implementación del servicio.
- Nicho de convenios de pago que es factible aplicar un cobro sin necesidad de modificar el mutuo del crédito.

## 5. UNIDAD LEGAL

- Según reunión sostenida con las áreas involucradas, se recibieron dos propuestas para trasladar al cliente el pago de la comisión por el uso del colector, siendo las siguientes:
- Que dicha comisión por el uso del colector se incluya en el cobro de la comisión por desembolso, y como consecuencia, se debe descontar anticipadamente al cliente en el desembolso del crédito. En relación a esta propuesta la Unidad Legal establece que dentro del contrato de mutuo estamos cubiertos en el sentido de la cláusula que literalmente dice: "HONORARIOS Y GASTOS: Serán por cuenta del deudor los honorarios y gastos de este instrumento, se compromete además a pagar a FOSOFAMILIA las comisiones por desembolso del crédito; los de su registro, cancelación y los impuestos así como cualquier



otro gasto en el que FOSOFAMILIA tenga que incurrir ya sea de forma directa o indirectamente para efectos del cobro de la deuda que aquí consta, inclusive los meramente personales aun cuando no hubiera condena en costas”.

- Ante esta propuesta, a nivel contractual no se modificaría el contrato de mutuo, solamente se sugiere que se debe revisar el porcentaje de la comisión por desembolso y analizar el impacto para el cliente al momento del desembolso. Asimismo, se debe analizar las anteriores observaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero en relación a este tema para no caer en la misma situación.
- Que dicha comisión por el uso del colector se cobre en cada una de las cuotas del crédito. En este caso a nivel contractual se debe modificar el contrato en la siguiente cláusula: **COMPOSICIÓN DE LA CUOTA:** Queda convenido que cada una de las cuotas estipuladas en este crédito comprende el pago de: a) una cuota en concepto de Seguro de Deuda; b) Intereses; y c) Capital. Las cuotas de seguro estipuladas en este contrato podrán ser aumentadas o disminuidas de acuerdo al saldo de capital vigente en el presente crédito, de lo cual desde hoy queda enterada la parte deudora y así lo acepta durante todo el plazo del presente crédito.

**MODIFICACIÓN:**

**COMPOSICIÓN DE LA CUOTA:** Queda convenido que cada una de las cuotas estipuladas en este crédito comprende el pago de: a) una cuota en concepto de Seguro de Deuda; b) Intereses; c) Capital y d) Comisión por el uso de ..... Las cuotas de seguro estipuladas en este contrato podrán ser aumentadas o disminuidas de acuerdo al saldo de capital vigente en el presente crédito, de lo cual desde hoy queda enterada la parte deudora y así lo acepta durante todo el plazo del presente crédito.

Ante esta propuesta se debe parametrizar el sistema informático, se deben hacer pruebas a efecto de que se cobre en legal forma. Asimismo, se debe analizar las anteriores observaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero en relación a este tema para no caer en un cobro abusivo o ilegal ante el cliente, ya que según comentarios la SSF con anterioridad se había observado el cobro de la doble comisión. Previo a la aprobación o denegación del tema que nos ocupa, debemos estar en armonía con legislación en materias de carácter financieros, tales como la Ley de Protección al Consumidor, y normativa dictada por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Ley de Protección al Consumidor

Comisiones y recargos (I)

Art. 12-A.- Solo podrán cobrarse las comisiones identificadas y descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional efectivamente prestado por el proveedor y que no sea inherente al producto o servicio contratado por el consumidor.

Se entenderá por servicio inherente al producto o servicio contratado por el consumidor, aquel que es necesario para la efectiva prestación del objeto o finalidad del contrato.

Únicamente procederá el cobro de recargos por incumplimiento contractual por parte del consumidor, cuando éste esté debidamente identificado en el respectivo contrato.



Las comisiones y recargos aplicables a los productos o servicios contratados deberán ser leídos y explicados al consumidor al momento de la contratación. No podrán establecerse comisiones o recargos por la administración o manejo de créditos, según lo establecido en el inc. 1° del presente artículo, y tampoco podrán cobrarse cuando sean generadas por responsabilidad, por actuación u omisión del proveedor, o fallas en su sistema informático.

La tasa de interés y la cuantía de las comisiones y recargos aplicados al tipo de servicio contratado en el período facturado y los aplicables en el siguiente periodo, cuando corresponda, deberá informarse y explicarse al momento de la contratación, además deberán notificarse mensualmente estos al consumidor a través del estado de cuenta, documento de cobro o pago o los medios indicados en el contrato para tal fin.

Solo procederá el sobregiro originado por la adquisición de bienes y servicios por parte del consumidor, y siempre que esté autorizado expresamente en el contrato o documento legal otorgado al efecto, dentro del límite establecido en el mismo. No podrá cobrarse intereses, comisiones o recargos generados por sobregiro que no se hayan pactado en el contrato o documento que lo ampare. (1)

En ese orden de ideas, esta Unidad recomienda que la comisión por el uso del colector de Punto Express se debe incluir en el cobro de la Comisión por desembolso previamente haber revisado el porcentaje de dicha comisión.

### Comisiones bancarias

Las comisiones bancarias son los cobros que las entidades financieras aplican por la realización de sus operaciones o prestación de servicios como: contratación y otorgamiento de créditos, administración del crédito, por la realización de peritajes, avalúos, uso de cajero electrónico y banca electrónica.

Bajo el concepto de comisión, los bancos cobran muchos de los trámites y gestiones que realizan.

De acuerdo al artículo 64 de la Ley de Bancos, y artículo 10 de las "Normas para la contratación de las tasas de interés, comisiones y recargos entre los bancos y sus clientes" (Npb4-20) en nuestro país las instituciones financieras pueden fijar libremente las comisiones a cobrar y sus montos, pactándolas con sus clientes.

Para el caso específico de las tarjetas de crédito la Ley de Tarjetas de Crédito, aclara en el artículo 16 que no se podrán establecer comisiones discriminatorias, y todas las comisiones que cobre el emisor o coemisor para iguales condiciones, tipo de tarjeta y

servicio prestado, tendrán el mismo valor para todos los tarjetahabientes.

La ley y la normativa emitida por la SSF establecen que los cobros por comisiones deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados por los clientes de las entidades y además serán dados a conocer al público a través de publicaciones en periódicos de circulación nacional cada mes o cuando sean modificados.

Para evitar cobros indeseados es importante que los usuarios se informen previo a la contratación de un producto o servicio financiero, sobre las comisiones que éste incorpora, y que estén alerta sobre los cobros aplicados en concepto de comisiones, verificando que correspondan a servicios efectivamente prestados.

Recuerde que una entidad financiera no puede cobrar por servicios que no hayan sido solicitados o aceptados por el cliente.

Para informarse sobre las comisiones cobradas por los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito en el país, consulte este suplemento.



### 6. PROPUESTA:

#### Unidad de Créditos

1) A partir de la parametrización del Sistema de Créditos, se iniciará a cobrar una gestión por mora. este cobro se aplicará a cada crédito que presente una mora mayor a los 15 días de atraso. y se aplicará a cada pago que el cliente realice hasta ponerse al día o cancelar el crédito. El cobro propuesto es de \$ 1.33 más iva., el cual será parte de la factura que se emite por cada pago recibido.



2) A partir de la parametrización del sistema de créditos, se cobrará a los créditos nuevos un cobro por cada pago realizado para cubrir el costo de los puntos de pago que se contrataran, este pago se deberá incluir en el plan de pago y se detalla en el mutuo del crédito según unidad legal considere pertinente. El cobro propuesto es de \$ 1.00 más iva. el cual será parte de la factura que se emite por cada pago recibido.

### **Unidad Legal**

Esta Unidad recomienda que la comisión por el uso del colector de Punto Express, se debe incluir en el cobro de la Comisión por desembolso previamente haber revisado el porcentaje de dicha comisión.

### **EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO OCHO-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 08/035.2019). A)**

Dar por recibida la propuesta presentada por las diferentes unidades, referente a mejorar los puntos de Pago de FOSOFAMILIA, **B)** Se instruye a la Gerencia de Créditos y Tecnología de la Información, realizar una prueba piloto con los clientes nuevos y determinar cómo se establecerá la aplicación para las diferentes carteras, **C)** Se instruye a la Coordinación Legal, realizar propuesta de cómo se realizaría el proceso legal con los clientes vigentes, reestructuras, entre otros, **D)** Se instruye a la Dirección Ejecutiva, para que por medio de la UACI y UFI, se inicie el proceso de adjudicación a la empresa PUNTO EXPRESS, con la salvedad de que se iniciará con un proceso de prueba durante los tres meses de gracia que dará el proveedor.

### **PUNTO XI. PRESENTACIÓN DE INFORME TRIMESTRAL OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2019.**

El Oficial de Cumplimiento, licenciado Luis Alberto Garmendia, presenta para conocimiento del Consejo Directivo a través de Memorándum OC-21/2019, de fecha 23 de julio del presente año, Informe Trimestral de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al período de abril a junio de 2019, el cual se detalla y anexa a la presente acta. El presente informe comprende los siguientes numerales: 1) Revisión en sistema para identificar, investigar e informar sobre actividades sospechosas; 2) Reporte de créditos cancelados anticipadamente; 3) Operaciones financieras montos mayores de US\$10,001.00 hasta US\$25,000.00; 4) Pagos mayores a la cuota; 5) Transacciones mensuales por cliente; 6) Pagos por terceros; 7) Implementación de listas internas-restrictivas; 8) Elaboración de actas del comité; 9) Seguimiento al Plan de Trabajo.

### **EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO NUEVE-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 09 /035.2019) A)**

Dar por recibido el Informe Trimestral de la Oficialía de Cumplimiento correspondiente al período de abril a junio de 2019, presentado por el Luis Alberto Garmendia, Oficial de Cumplimiento, detallado y anexo en este punto. **B)** Se instruye al Oficial de Cumplimiento, continuar con el seguimiento oportuno a los reportes emitidos por el sistema.



**PUNTO XII. LECTURA DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA REF-DAUNO-745/2019.**

La Directora Ejecutiva del FOSOFAMILIA, licenciada Ana Patricia Rosales informa y da lectura a correspondencia recibida de la Corte de Cuentas de la República REF-DAUNO-729/2019, de fecha 18 de julio del presente año, en la cual informan que de conformidad al Art. 195 atribución Cuarta de la Constitución de la República y los Arts. 3,30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, en atención a requerimiento realizado por la licenciada Rosibel Paredes Caballero, Presidenta, de fecha 09 de julio del presente año, informan que dará inicio la **“Auditoría Financiera al Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018”**.

Además, informan el Equipo de trabajo integrado por los siguientes auditores: Jefe de Equipo, licenciada Ana Olga Barahona Mena; Auditores: licenciadas Zoila Leticia Guardado López, Erika Yanira Ramos Rivas y el licenciado Pablo Edgardo Barillas Cabrera.

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO DIEZ-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 10 /035.2019) A)**

El Consejo Directivo se da por enterados de la correspondencia recibida de la Corte de Cuentas de la República REF-DAUNO-729/2019 dada a conocer por la licenciada Ana Patricia Rosales, Directora Ejecutiva del FOSOFAMILIA. **B)** Se instruye a la Dirección Ejecutiva y al Jefe de la Unidad Financiera Institucional, facilitar la información requerida por equipo auditor.

**PUNTO XIII. LECTURA DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA REF-DAUNO-745/2019.**

La Directora Ejecutiva del FOSOFAMILIA, licenciada Ana Patricia Rosales informa y da lectura a correspondencia recibida de la Corte de Cuentas de la República REF-DAUNO-745/2019, de fecha 22 de julio del presente año, en la cual citan que de conformidad al Art. 195 atribución Cuarta de la Constitución de la República y los Arts. 3,30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, informan la incorporación de la licenciada Maura Suleima Montalvo Marín, a la Auditoría Financiera al Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, partir de la fecha de recibida la notificación.

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO ONCE-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 11 /035.2019) A)**

El Consejo Directivo se da por enterados de la correspondencia recibida de la Corte de Cuentas de la República REF-DAUNO-745/2019 dada a conocer por la licenciada Ana Patricia Rosales, Directora Ejecutiva del FOSOFAMILIA.

**PUNTO XIV. PRESENTACIÓN Y LECTURA DE RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL CON RELACIÓN A LA PROMOCIÓN COMERCIAL DENOMINADA RIFA PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS DEL FOSOFAMILIA.**

La licenciada Ana Patricia Rosales, Directora Ejecutiva con el objetivo de dar seguimiento y cumplimiento a instrucciones emanadas del Consejo Directivo en Acuerdo Numero 04/028.2019, de fecha 21 de junio del presente año, los cuales textualmente instruyen lo



siguiente: **B)** Dar por aprobada la ampliación de fecha de sorteo de la RIFA DE UN VEHÍCULO KIA PICANTO 2019. **C)** Se Instruye a la Unidad Legal Judicial, Escrituración y Registro, proceder a realizar las gestiones ante las entidades correspondientes para la ampliación del plazo, **D)** Se autoriza a la Unidad Financiera Institucional cancelar el arancel correspondiente por ampliación de fecha.

Por lo anterior la Directora Ejecutiva presenta y da lectura a resolución emitida por el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial en la cual autorizan la modificatoria en el reglamento y bases de competencia de la promoción comercial denominada: “**Rifa para recaudación de Fondos del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria**”, únicamente en el lineamiento o parámetro siguiente: **I. De la Vigencia Promocional (3):** La actividad promocional comercial tendrá como fecha de finalización, el día 22 de diciembre de 2019, el resto de las bases y mecánica de la promoción, quedan en vigencia.

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO DOCE-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 12 /035.2019) A)**

El Consejo Directivo se da por enterado de la lectura de la resolución emitida por el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial con relación a la promoción comercial denominada Rifa para Recaudación de Fondo del FOSOFAMILIA, dada a conocer por la licenciada Ana Patricia Rosales, Directora Ejecutiva. **B)** Se le instruye a la Dirección Ejecutiva, dar a conocer el presente punto a la Unidad de Comunicaciones, para la gestión de las publicaciones en los diferentes medios de comunicación.

**PUNTO XV. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

La Licenciada Ana Patricia Rosales, somete a consideración del Consejo Directivo la clasificación de la información de los puntos contemplados en la sesión de este día, conforme a la Ley de Acceso a la Información Pública y a lineamientos emitidos por el Oficial de Información de la institución. Información que se clasifica de acuerdo con el siguiente detalle: Clasificar la Información del Acta celebrada en esta misma fecha, según detalle: 1) Información Pública el contenido de los Puntos I, II, III, IV, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV con sus respectivos acuerdos. 2) Información reservada los puntos V y VI, con sus respectivos acuerdos, sobre la base de los literales e y g del Art. 19 de la ley de Acceso a la Información, con reservas parciales al acceso de información pública, por e) La que contenga opiniones o recomendaciones que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos, en tanto no sea adoptada la decisión definitiva; y g). La que comprometiere las estrategias y funciones estatales en procedimientos judiciales o administrativos en curso.

**EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE: ACUERDO NÚMERO CERO TRECE-CERO TREINTA Y CINCO-DOS MIL DIECINUEVE (ACUERDO 13 /035.2019) A)**

Clasificar la Información del Acta celebrada en esta misma fecha, según detalle: 1) Información Pública el contenido de los Puntos I, II, III, IV, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, y XV, con sus respectivos acuerdos 2) Información reservada los puntos V y VI, con sus respectivos acuerdos, sobre la base de los literales e y g del Art. 19 de la ley de Acceso a la Información, con reservas parciales al acceso de información pública, por e) La que contenga opiniones o recomendaciones que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos, en tanto no sea adoptada la decisión definitiva; y g). La que comprometiere las estrategias y funciones estatales en procedimientos judiciales o administrativos en curso.



Y no habiendo más que hacer constar, se cierra la sesión a las diez horas del día de su fecha.

Rosibel Paredes Caballero

Norma Gloria Campos Rodezno

Mirsna Emely Torres de Silva

Rosita Elizabeth Fernández Cornejo

Norman Grande Trejo

Ana Patricia Rosales



